

Bogotá D.C. Julio 10 de 2020

A quien corresponda,

BRANDSTRAT S.A.S., identificada con el NIT # 830.100.700-8 y en su representación, ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ, en calidad de Auditor, certifico el indicador de satisfacción al usuario del segundo trimestre del año 2020 (1 de Abril a 30 de Junio de 2020), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución 5197 del 2017, y al formato 4.4 del Anexo 1 de la Resolución 5076 del 2016, en su condición de operador del servicio de acceso a internet conforme con los siguientes resultados:

Operador: CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P

Período del indicador: 1 de Abril de 2020 al 30 de Junio de 2020

Año del indicador: 2020

Muestra representativa: se realizó un censo, es decir todos los usuarios que radicaron peticiones, quejas y/reclamos contestaron la encuesta de satisfacción. En total se recibieron 316 encuestas de un universo de 316 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 0% (censo)

Resultados:

Año	Trimestre	Mes	NSU oficinas físicas	NSU línea telefónica	NSU oficinas virtuales
2020	II	Abril	N.A.(1)	4,3	N.A. (1)
2020	II	Mayo	5,0	4,6	N.A. (1)
2020	II	Junio	N.A. (1)	4,0	N.A. (1)
2020	II	Consolidado Periodo	5,0	4,3	N.A. (1)

(1) Ningún usuario fue atendido en este canal durante el mes correspondiente.

1. NSU oficinas físicas: Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de las oficinas de atención física del operador.

2. NSU línea telefónica: Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de la línea de atención telefónica del operador.

3. NSU oficinas virtuales: Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de las oficinas virtuales del operador.

Para constancia, se firma en la ciudad de Yumbo, a los 10 días del mes de Julio del año 2020



ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

Brandstrat S.A.S.

NIT # 830.100.700-8